



GRILLE D'ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE

COMMERCE DE DÉTAIL

NOTES EXPLICATIVES

Entraînement à la tâche

Contrairement à la formation sur le tas, où l'employé est laissé à lui-même et doit se débrouiller seul pour apprendre à faire son travail, l'entraînement à la tâche est un processus relativement structuré dans lequel un employé expérimenté, ou coach, enseigne à une recrue, dans son milieu même de travail, les connaissances et les habiletés nécessaires pour accomplir ses tâches.

Dans un commerce de détail, le coach peut être le propriétaire, un directeur, un gérant, un superviseur ou un collègue ayant la responsabilité d'entraîner des recrues.

Il est important de bien sélectionner le coach. S'il s'agit d'un employé, assurez-vous qu'il soit un bon ambassadeur de l'organisation et qu'il soit facilitateur dans l'apprentissage de l'employé.

Les tâches du poste

Au moment de débiter l'entraînement, le coach inscrit dans la grille les différentes tâches courantes et spécifiques à enseigner. Pour s'aider, il peut obtenir une liste de tâches, par exemple :

- description de poste produite par le commerce ;
- banque de descriptions de poste sur Internet (ex. : voir *Détail Québec*) ;
- si elle existe, la liste de compétences de la profession (par exemple, voir les normes professionnelles à *Détail Québec*).

Détail Québec a développé pour vous, détaillants, un outil de gestion visant à structurer la formation d'un nouvel employé sur ses tâches.

Grille d'entraînement

Une « grille d'entraînement à la tâche » est l'un des moyens privilégiés utilisés par le coach pour organiser l'entraînement d'un nouvel employé et faire le suivi de ses acquis ou de sa progression. L'utilisation d'une telle grille présente les avantages suivants :

- Pour qu'elle soit utile et efficace, cette grille doit répertorier toutes les tâches attribuées à l'employé. Une fois constituée,

cette liste devient en quelque sorte le plan de formation.

- En indiquant sur la grille si une tâche est maîtrisée ou en progression, un coach peut voir l'évolution de l'apprenti et agir sur les points à travailler.
- L'outil peut également aider à identifier des besoins et des ressources de formation lorsqu'une tâche présente des difficultés d'apprentissage.

Nom de l'employé :	<i>François Doré</i>	Poste :	<i>Conseiller-vendeur</i>
Nom du coach :	<i>Jacques Bossé</i>	Département ou secteur :	<i>Bijouterie</i>
Nom du supérieur immédiat :	<i>Jacques Bossé</i>	Date du début de l'entraînement :	<i>10 octobre 2019</i>
Remarques ou observations générales :			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Expérience de la restauration (cuisinier, suiteur et livreur) et du commerce (commis)</i> • <i>Pas d'expérience de vente : compétences à enseigner</i> • <i>Étudiant en joaillerie : connaît les produits - cependant, réparations de bijoux et toute l'horlogerie est à montrer.</i> • <i>Horaire temps partiel (vendredi et samedi)</i> 			

Employés visés par cette grille

La grille peut servir pour l'entraînement de tout nouvel employé en commerce de détail, peu importe son poste.

Date	Tâches ou opérations à transmettre	Mode d'entraînement			Observations Points à surveiller Habiletés à maîtriser	Progression de l'entraînement			Formations ou ressources d'appoint suggérées
		Explications	Démonstrations	Pratique		En attente	En progrès	Pleine maîtrise	
20 oct. 2019	<i>Réceptionner la marchandise</i> <i>Syndie Amulette</i> <i>Coach</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Il comprend l'importance de vérifier la correspondance entre la marchandise livrée et le bon de commande</i> <i>D'abord montrer à ranger sans délai la marchandise dans un endroit sécurisé.</i> <i>Il faudra ensuite montrer à vérifier systématiquement :</i> - <i>la nature exacte des produits;</i> - <i>les quantités reçues;</i> - <i>la qualité et la conformité produits.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10 oct. 2019	<i>Placer la marchandise sur les présentoirs</i> <i>Nadine Frai</i> <i>Coach</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Utilisation correcte du planogramme; solutions créatives et esthétiques pour les bijoux et autres objets uniques. Rigueur et attention pour replacer sans délai les objets déplacés.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Le planogramme

Comment reconnaître la maîtrise de la tâche

Pour affirmer qu'une tâche est pleinement maîtrisée, l'apprenti doit être en mesure d'effectuer les différentes opérations propres à cette tâche, et ce :

- avec succès, selon la performance attendue ;
- à plusieurs reprises : il doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard ;
- avec assurance, c'est-à-dire sans hésiter ou se demander avec inquiétude comment il pourrait bien réaliser cette tâche ;
- en sachant pleinement ce qu'il fait et pourquoi il le fait. L'apprenti doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes ;
- sans avoir à être supervisé dans l'exécution de cette tâche. En d'autres termes, le coach doit pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité complète de la tâche.



GRILLE D'ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE - COMMERCE DE DÉTAIL

Il est important de bien planifier le moment où vous allez former la recrue dans l'exécution de ses nouvelles tâches et de ne pas trop lui en donner d'un seul coup. D'où l'importance d'inscrire les dates des activités de formation. L'ajout des dates permettra aux coachs, s'il y en a plus d'un, de savoir ce qui a été vu les journées précédentes.

Indiquer ici le nom du coach qui a enseigné ladite tâche, car il n'est pas rare que différents coachs soient amenés à donner la formation sur une tâche spécifique.

Date	Tâches ou opérations à transmettre	Mode d'entraînement			Observations Points à surveiller Habilités à maîtriser	Progression de l'entraînement			Formations ou ressources d'appoint suggérées
		Explications	Démonstrations	Pratique		En attente	En progrès	Pleine maîtrise	
24 oct. 2019	Utiliser la caisse enregistreuse <i>Jian Mohs</i> Coach	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Maîtrise les opérations simples d'entrées de données (produits et prix). N'a pas fait de remboursement. Devra pratiquer sur la caisse pour retenir les touches et la séquence appropriée de cette opération.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Guide d'utilisation de la caisse-enregistreuse (fichier PDF) envoyé sur son courriel.
01 nov. 2019	Effectuer des remboursements et des échanges. <i>Jacques Bossé</i> Coach	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semble comprendre le principe. Présentation et mise en situation fictive effectuées. En attente de cas réels.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10 oct. 2019	Recevoir les plaintes et assister la clientèle. <i>Nadine Frai</i> Coach	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pour l'instant, la consigne est : diriger le client mécontent vers son supérieur. Devra notamment apprendre à faire des reflets et ne pas s'obstiner avec le client pour avoir raison - le dernier mot.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lecture des guides de Détail Québec Atelier sur le service à la clientèle

Rappel des conditions de succès de l'entraînement à la tâche

Le succès d'un entraînement à la tâche repose sur différents facteurs. Voici un rappel des principaux facteurs :

- une description claire de l'objectif de la tâche et des critères de succès ;
- la perception de l'utilité et de la pertinence de la tâche, ce qui implique que le coach doit bien expliquer la raison d'être de la tâche ;
- des occasions réelles et répétées de mettre en application les apprentissages dans le milieu de travail ;
- du temps et des efforts du coach pour montrer le travail à faire, pour corriger les erreurs et effectuer des suivis ;
- la motivation de l'employé, ce qui s'obtient notamment par des encouragements à persister malgré les erreurs et une appréciation positive et régulière des succès ;
- un nombre limité de tâches à transmettre à la fois, pour ne pas surcharger l'apprenti et disperser ou rendre moins efficaces ses efforts d'apprentissage ;
- une gradation par étape de la complexité et de la difficulté. Au début, le coach confie des tâches simples, puis augmente le degré de difficulté à mesure que l'apprenti effectue son travail de façon satisfaisante.



GRILLE D'ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE

COMMERCE DE DÉTAIL

Nom de l'employé :		Poste :	
Nom du coach :		Département ou secteur :	
Nom du supérieur immédiat :		Date du début de l'entraînement :	
Remarques ou observations générales :			

Date	Tâches ou opérations à transmettre	Mode d'entraînement			Observations Points à surveiller Habiletés à maîtriser	Progression de l'entraînement			Formations ou ressources d'appoint suggérées
		Explications	Démonstrations	Pratique		En attente	En progrès	Pleine maîtrise	
	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Coach								
	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Coach								
	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Coach								
	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Coach								